

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh spiritualitas dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan transportasi online di kota Surabaya. Subjek dalam penelitian ini adalah perwakilan dari mitra pengemudi GrabTaxi dan perwakilan penumpang GrabTaxi. Teknik penentuan sumber dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data melakukan studi lapangan melalui kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data Structural Equation Model (SEM). Penelitian ini juga menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas dalam bentuk Goodness of Fit dan Construct Reliability. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang nyata dan signifikan antara Kualitas layanan Transportasi Online dengan beberapa faktor: (1) Proses rekrutmen pengemudi, (2) Alasan pengemudi bekerja, (3) Penilaian Kinerja pengemudi, (4) Kepuasan konsumen dan (5) Implikasi spiritual dari pengemudi. Variabel yang mempengaruhi bobot spiritualitas pengemudi transportasi online adalah: (1) aspek keberlanjutan, (2) kontribusi nilai-nilai, (3) aspek kreativitas, (4) inklusivitas, (5) aspek prinsip-prinsip etika, dan (6) aspek hasrat, sebagai lingkaran sistem yang saling berpengaruh dalam kualitas layanan transportasi online.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Spiritualitas, Transportasi Online